

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VIRRECTORADO ACADÉMICO
ESCUELA DE POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



**Gestión de personas y su evaluación de desempeño
laboral. Hospital Augusto B. Leguía. Lima, 2017**

Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Ciencias de la
Salud con mención en Gestión de los Servicios de Salud

Autor:

Turín Contreras, María Elena

Asesor:

Dra. Pérez de Napa, Norma

CHIMBOTE – PERÚ

2018

Palabras Clave

Tema	Gestión de personas y su evaluación de desempeño
Especialidad	Gestión de los servicios de la salud

Keywords	People management and their performance evaluation
Topic	Specialty
Especialidad	Public health

Línea de Investigación:

Área: Ciencias Médicas y de Salud

SubÁrea: Ciencias de la Salud

Disciplina: Políticas de Salud y Servicios

Línea de Investigación: Gestión de los Servicios de salud sexual y reproductiva

Gestión se Personas y su Evaluación de Desempeño Laboral.
Hospital Augusto B. Leguía. Lima – 2018

Management of People and Their Evaluation of Work Performance
Hospital Augusto B. Leguia. Lima-2018

INDICE

	Pág.
CARATULA	
PALABRAS CLAVE	ii
TITULO	iii
ÍNDICE	iv
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I INTRODUCCIÓN	1
1.1 Antecedentes y fundamentación científica	2
1.2 Justificación de la investigación	3
1.3 Problema de investigación	38
1.3.1 Problema general	39
1.3.2 Problemas específicos	39
1.4 Definición Conceptual y operacionalización de variables	39
1.4.1 Gestión de Personas	39
1.4.2 Desempeño laboral	39
1.5 Hipótesis	40
1.6 Objetivos	40
1.6.1 Objetivo general	40
1.6.2 Objetivos específicos	40
II METODOLOGIA	41
2.1 Tipo y diseño	41
2.2 Población y muestra	41

	2.3 Técnica e instrumento de recolección de datos	43
III	RESULTADOS	45
IV	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	58
V	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
	5.1 Conclusiones	62
	5.2 Recomendaciones	64
VI	AGRADECIMIENTOS	65
VII	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	66
VIII	APÉNDICES Y ANEXOS	70
	8.1 Anexo N° 1 Matriz de consistencia	70
	8.2 Anexo N° 2 Cuestionario	72
	8.3 Anexo N° 3 Documento de autorización	74
	8.4 Anexo N° 4 Base de datos	75
	8.4 Anexo N° 5 Plan Operativo de mejora	76

RESUMEN

El proyecto de investigación tiene como objetivo; Determinar la relación que existe entre gestión de personas y evaluación de desempeño laboral de los trabajadores de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Augusto B. Leguía de la Policía Nacional del Perú - Lima -2017. El tipo de investigación es Básica, el nivel es descriptivo - correlacional, y el diseño es No experimental - transversal, con información obtenida en campo, de fuentes primarias en el Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Augusto B. Leguía de la Policía Nacional del Perú. Lima - 2017, que cuenta con una población de 11 personas. Se utilizará como herramienta un cuestionario estructurado según los objetivos planteados, que permitió obtener los siguientes resultados; el 72.7% del personal en el Hospital Augusto B. Leguía los consideran que la Gestión de personas es adecuada, y el 90.9% del personal consideran que el desempeño laboral es adecuado, en conclusión como , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que la dimensión Capacitación del personal y la evaluación del Desempeño Laboral están correlacionadas en el área de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Augusto B. Leguía de la Policía Nacional del Perú. El nivel de correlación es *alta*, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,802. Los resultados hallados servirán para plantear propuestas de mejora en el servicio de salud del Hospital.

ABSTRACT

The research project aims to; Determine the relationship between people management and job performance evaluation of Physical Medicine and Rehabilitation workers of Augusto B. Leguía Hospital of the National Police of Peru - Lima -2017. The type of research is Basic, the level is descriptive - correlational, and the design is Non - experimental - transversal, with information obtained in the field, from primary sources in the Department of Physical Medicine and Rehabilitation of the Augusto B. Leguía Hospital of the National Police From Peru. Lima – 2017, It has a population of 11 people. A structured questionnaire will be used as a tool according to the objectives set, which allowed obtaining the following results; 72.7% of the personnel at the Augusto B. Leguía Hospital consider them that Personnel Management is adequate, and 90.9% of the personnel consider that the work performance is adequate, In conclusion, as $p < 0.05$, we accept the alternative hypothesis and conclude that the dimension Personnel Training and the Evaluation of Work Performance are correlated in the area of Physical Medicine and Rehabilitation of Augusto B. Leguía Hospital of the National Police of Peru. The level of correlation is high, since according to the previous table the coefficient of association is equal to 0.802. The results found will serve to propose improvement proposals in the Hospital's health service.

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado Gestión de personas y evaluación de desempeño laboral de los trabajadores de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Augusto B. Leguía de la Policía Nacional del Perú. Lima -2017 tienen como propósito fundamental determinar la relación existente entre la gestión de personas y el desempeño laboral de los trabajadores de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Augusto B. Leguía de la Policía Nacional del Perú. Lima -2017.

Los resultados de esta investigación será fuente de información para posteriores investigaciones, además de que nos permitirá obtener el grado de Maestro en ciencias de la Salud; a través de esta investigación se pretende contribuir a mejorar el proceso de gestión de las personas y su evaluación de desempeño laboral de los trabajadores y con ello contribuir el desarrollo óptimo del hospital. A su vez garantizar que todo usuario del hospital reciba una atención de calidad y oportuna, saliendo con otra perspectiva al problema por el cual acude.

1.1 Antecedentes y fundamentación científica

1.1.1 Antecedentes

Inca Alccahuamán (2015) realizó la investigación titulada: *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas*, **Objetivo:** Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores y funcionarios en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015. **Metodología:** el enfoque de la investigación fue cuantitativo, el tipo de investigación fue Sustantiva, y el diseño transeccional correlacional, no experimental. La población de esta investigación ha estado conformada por el total de 203 trabajadores de todo el nivel de personal que prestan servicios a la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. Solo en la parte administrativa de la municipalidad. **Resultados** principales: Dados los resultados, afirmamos que existe una relación positiva alta (0,756) entre la capacitación de personal y la calidad del trabajo. Asimismo, la $p\text{-valor} \leq 0,05$ nos indica que existe una alta significatividad en los resultados donde el error es $< 0,01$. Por lo tanto, se puede afirmar, que existe correlación positiva alta entre la capacitación de personal y la calidad del trabajo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015. **Conclusión** principal: La Gestión de Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, luego de someterse al coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.819, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre gestión de talento humano y desempeño laboral. Demostrando así que, si se desarrolla una buena gestión de talento humano, se apreciará en el desempeño laboral del trabajador.

Vargas (2015) realizó el trabajo de investigación titulado: *Diagnóstico y Propuesta de Mejora del Nivel de Gestión de Entrega y Soporte de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la Municipalidad Distrital de Santa Provincia del Santa Dpto. de Ancash, 2015*, la cual tuvo el siguiente **objetivo** general: Determinar el nivel de gestión y propuesta de mejora de entrega y soporte de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la municipalidad distrital de santa provincia de santa departamento de Áncash en el año 2015. **Metodología:** Diseño no experimental, de corte transversal, de tipo descriptivo. La población, está compuesta por los 190 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa, provincia del Santa, departamento de Ancash. **Resultados:** Los resultados obtenidos en el presente estudio, determinan que la variable Definir y Administrar niveles de servicios de TIC se encuentra en un nivel de madurez 1 –Inicial, con 80% como se ve reflejado en la Tabla N° 03 y el Gráfico N° 03. Estos resultados coinciden con los obtenidos por la investigación denominada “Perfil de las gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación :Definir y Administrar niveles de Servicio, Garantizar la seguridad, Educar y entrenar a los usuarios, Administrar datos en la Municipalidad Distrital de Jangas, Provincia de Huaraz en el año 2011 "utilizando como modelo de referencia Cobit 4.1", en el cual concluyó que el proceso de Definir y Administrar niveles de servicios se encuentra en el nivel de madurez 1 – Inicial, con el 66.67% de los encuestados. Por lo cual la hipótesis planteada queda aceptada. **Conclusión:** El 80% del personal encuestado considera que el proceso Definir Administrar niveles de servicios de TIC se encuentra en un nivel 1- inicial según COBIT v-4.1. Esto quiere decir que en la Municipalidad Hay conciencia de la necesidad de administrar los niveles de servicio, pero el proceso es informal y reactiva. La responsabilidad y la rendición de cuentas sobre para la definición y la administración de servicios no está definida.

Mariñez (2014), realizó la investigación titulada: *Tendencias y perspectivas de la gestión humana desde el desempeño organizacional, en relación con las*

políticas y estrategias utilizadas en empresas descentralizadas en la región suroeste de Republica Dominicana: caso DGII, BANRESERVAS e INFOTEP.

Tuvo como **objetivo** de estudio analizar las tendencias y perspectivas de la gestión humana desde el punto de vista del desempeño organizacional, en relación con las políticas y estrategias utilizadas en las empresas descentralizadas en la Región Suroeste de la Republica Dominicana.

Metodología: De acuerdo con los objetivos propuestos para esta investigación, el diseño se inscribe en el enfoque empírico analítico, carácter descriptivo y corte transversal. Esta investigación se basó en la aplicación de dos cuestionarios uno para los empleados y otro para los jefes para lo cual utilizaron a 89 colaboradores como muestra. **Resultados** principales obtenidos fueron que las personas de las empresas descentralizadas en la Región Suroeste de la República Dominicana manifiestan conductas que son reproducciones de sus experiencias sobre el trato que perciben. Estas experiencias individuales cuando no son satisfactorias generan comportamientos de escepticismo que quedan latentes en los individuos. La gestión humana no se concibe en esta región, como un activo importante en la organización, sino que se visualiza como un recurso más el cual la organización utiliza hasta que lo siente útil, y luego lo desecha cuando encuentra otra opción al que puede pagarle menos. Situación está que se da por el alto índice de desempleo en la zona pues el concepto de protección que da tener un empleo en la zona hace que el mismo empleado se sienta poca cosa y trabajos que se hacen por un precio, otros la hacen por la mitad. **Conclusión principal;** Las personas de las empresas descentralizadas en la Región Suroeste de la República Dominicana manifiestan conductas que son reproducciones de sus experiencias sobre el trato que perciben. Estas experiencias individuales cuando no son satisfactorias generan comportamientos de escepticismo que quedan latentes en los individuos.

Arroyo (2014), realizó la investigación que lleva por título, *Percepción de la Autoevaluación de la calidad de la gestión educativa en Docentes de Educación secundaria del distrito de Huancayo*, **Objetivo:** Describir el nivel de percepción de

la autoevaluación de la calidad de la gestión educativa en los docentes de educación secundaria del distrito de Huancayo. **Metodología:** El Tipo y Nivel de Investigación, que se realizó, se caracterizó por ser una investigación de tipo aplicada. La investigación desarrollada corresponde a una investigación de nivel descriptivo dado que se usó teorías para explicar el fenómeno y hechos encontrados. Como método específico, se empleó el método descriptivo comparativo porque se busca la información en los mismos hechos o fenómenos de la realidad, tal como se encuentran en su estado “natural” y a partir de allí recopilar los datos sobre la variable investigada mediante técnicas e instrumentos adecuados para resolver algún problema de investigación descriptiva. Finalmente el Diseño de investigación que se utilizó es el diseño descriptivo comparativo. Se utilizó una encuesta de 108 preguntas tomando como muestra a 150 trabajadores, la cual nos permitió conocer la percepción de la evaluación de la calidad educativa de los docentes. **Resultados:** Percepción de la autoevaluación de la calidad de la gestión educativa por tipo de institución educativa, se constata que el 50% de los docentes de educación secundaria de las instituciones educativas privadas del distrito de Huancayo perciben que la autoevaluación de la calidad de la gestión educativa se encuentra en poco avance frente al 30% de los docentes de las instituciones educativas públicas. Además, el 44% de los docentes de las instituciones educativas privadas perciben que la autoevaluación de la calidad de la gestión educativa tiene un avance significativo versus el 23% de los docentes de las instituciones educativas públicas. Por otra parte, el 31% de los docentes de las instituciones educativas públicas consideran que ya fue lograda la autoevaluación de la calidad de la gestión educativa frente al 6% de los docentes de las instituciones educativas privadas y, el 16% de los primeros contra ninguno de los segundos percibe que la autoevaluación se encuentra en inicio. De estos resultados se deriva que existen diferencias significativas en el nivel de percepción de la autoevaluación de la calidad de la gestión educativa entre los docentes de educación secundaria de instituciones educativas públicas y privadas del distrito de Huancayo, con mejor percepción en los primeros, con lo cual se acepta la segunda hipótesis específica de

investigación. **Conclusión:** la autoevaluación de la gestión educativa de los docentes de las instituciones educativas de educación secundaria del distrito de Huancayo se encuentra en poco avance. Existen diferencias significativas en el nivel de percepción de la autoevaluación de la calidad de la gestión educativa de los docentes de las instituciones educativas de educación secundaria del distrito de Huancayo según tipo de institución educativa.

Granados (2013) realizó la siguiente investigación: *Desarrollo de competencias laborales y formación de los profesionales en Turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. El trabajo de investigación tuvo el siguiente **objetivo** principal: Determinar la relación entre el desarrollo de las competencias laborales y la formación de los profesionales en Turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en el año 2013. **Metodología:** Según la naturaleza del objeto de estudio, la investigación es Factual o Empírica. Según el tipo de pregunta planteada en el problema, es teórica descriptiva relacional no causal. La población del estudio ha estado conformada los estudiantes del X semestre de la Escuela Académico Profesional de Administración de Turismo de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), en el Semestre 2013 II. **Resultados:** existe una correlación moderada positiva y significativa (0.39), entre el desarrollo de las competencias básicas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil de los profesionales en Turismo. Asimismo se tiene que el 54.17% y del total de encuestado considera que la competencias básicas son buenas asimismo se tiene que el 40.63% opina que es buena las competencias cognoscitivas. Existe una correlación moderada positiva y significativa (0.41), entre el desarrollo de las competencias básicas y la formación en habilidades y destrezas del perfil de los profesionales en Turismo. La investigación llegó a las siguientes **conclusiones:** La investigación demuestra que del total de estudiantes analizados el 54.17% tienen una percepción buena sobre las competencias básicas, el 67.71% opinan que son buenas las competencias genéricas y el 58.33% opinan que son buenas las competencias específicas. La investigación demuestra que el desarrollo de las

competencias específicas y la formación en habilidades y destrezas del perfil se relacionan significativamente. Concluyendo que existe una correlación moderada positiva y significativa (0.59), entre el desarrollo de las competencias específicas y la formación en habilidades y destrezas del perfil de los profesionales en Turismo.

Martínez (2013) desarrolló la investigación titulada: *Gestión del Talento Humano por Competencias para una empresa de las Artes Gráficas – México*. El **objetivo** principal de esta tesis es encaminar a la empresa hacia la implantación de un Sistema de Gestión del Talento Humano por competencias, para dar cumplimiento a las recomendaciones que en materia de Recursos Humanos emite la Administración Pública Federal. La investigación desarrolla la **Metodología** para la obtención de las competencias cardinales y específicas de la organización. Con la identificación de las mismas, se genera el Diccionario de valores, Diccionario de Competencias Cardinales y el Diccionario de Competencias y comportamientos. Adicionalmente, se incluyen las guías y formatos para encaminar las actividades de reclutamiento, y evaluación del desempeño por competencias. **Resultados** por medio de los distintos instrumentos, se pudo iniciar la Gestión del Talento Humano por competencias. Asimismo, se recordó que estos instrumentos, se irán modificando conforme el sistema el sistema vaya obteniendo una mayor madurez. Finalmente la investigación llegó a las siguientes **conclusiones**: La mayor restricción que se presentó durante el desarrollo de esta tesis, fue la concerniente al manejo de los puestos por perfiles generales o “puestos tipo”; donde se engloba a los especialistas por el tipo de puesto que ocupa, sin considerar las necesidades o competencias departamentales que requiere su función, restándole así, la personalización y especialización al perfil del puesto. Sin embargo, en este momento, para la empresa es más funcional realizarlo de la manera antes señalada.

Gómez y Mendoza (2013) desarrollaron la investigación titulada: *Modelo de Gestión por competencias para la empresa ACMED S.A.S.* Cartagena – Colombia. Cuyo **objetivo** general fue, diseñar un Modelo de Gestión por Competencias para la empresa ACMED S.A.S., por medio de los procesos de administración de personal, con el propósito de lograr su gestión integral. **Metodología.** La presente investigación es de carácter descriptivo, debido a que con ella se pretende diseñar un modelo de gestión por competencias para la empresa ACMED S.A.S. **Resultados** principales: La investigación logró la caracterización de la Empresa ACMED S.A.S. Es una empresa encargada de la compra, venta, comercialización y suministro de medicamentos y accesorios médicos a nivel local y nacional, siendo su principal fin satisfacer las necesidades de sus clientes, dentro de los estándares más altos de calidad y disposición, por ende el interés más grande de ACMED es poder brindar un servicio eficiente y seguro para ganar la confianza de sus compradores. **Conclusión** principal: El modelo de competencias de talento humano es susceptible de ser aplicado en el área administrativa y a futuro en el área académica de la institución y debido a la interrelación que mantienen entre sí dichas actividades, los beneficios que reporta el modelo al ser aplicado en algunos de los subsistemas de la administración, se agrega a los otros subsistemas y se forma una especie de cadena de beneficios entre ellos. Además al aplicar el modelo de competencias en la capacitación del talento humano de la organización, se hace necesario analizar los requerimientos de los cargos y evaluar la fuerza laboral, con el propósito de saber con qué personal cuenta la organización y estar informado sobre cuáles serán los posibles candidatos para ascensos o transferencias futuras.

Morales y Prieto (2013) elaboraron la investigación titulada: *Gestión del Talento Humano por competencias para una empresa de las Artes Gráficas.* Que tuvo como objetivo principal; buscar que Las organizaciones exitosas perciben que sólo se puede crecer, prosperar y mantener la continuidad si son capaces de optimizar el retorno sobre las inversiones de todos los socios, en especial de los

empleados. Este pensamiento se centra en que las personas pueden aumentar o disminuir las fortalezas y debilidades de la organización dependiendo de la manera en que se les trate, siendo primordial considerarlos como elementos básicos de la eficiencia organizacional. La **metodología** para la obtención de las competencias cardinales y específicas de la organización. Con la identificación de las mismas, se genera el Diccionario de valores, Diccionario de Competencias Cardinales y el Diccionario de Competencias y comportamientos. Adicionalmente, se incluyen las guías y formatos para encaminar las actividades de reclutamiento, y evaluación del desempeño por competencias. **Resultados;** Organiza y planifica las actividades de la empresa, previendo un incremento en la productividad y satisfacción del cliente. Promueve y premia las actitudes y aportaciones de sus colaboradores orientadas a la mejora continua y la eficiencia. Actúa con velocidad y sentido de urgencia ante situaciones que requieren de una atención inmediata o anticipada. Establece e implementa para sus subordinados, planes de acción que contribuyen a alcanzar altos estándares de desempeño. **Conclusión** Una vez definidas las competencias y establecidas sus respectivas mediciones a través de comportamientos observables; se pudo diseñar una serie de instrumentos que permitirán llevar a cabo de forma objetiva los procesos de reclutamiento, capacitación y evaluación del desempeño; mismos que son pilares de las actividades que desarrolla el Área Recursos Humanos. Adicionalmente, permitirán planificar y desarrollar estrategias que propicien el crecimiento del trabajador mediante un Plan de Carrera o como posible candidato para la sucesión de una posición de mayor nivel jerárquico.

Beltran y Urrea (2013), quienes realizaron la investigación titulada: *Diseño e implementación del modelo de gestión por competencias y evaluación del personal según el modelo, para la empresa aportes en línea*. Cuyo **objetivo** principal fue: Diseñar e implementar un modelo de gestión por competencias para la empresa Aportes en Línea, donde se definan las competencias por cargo, metodología de medición para identificar brechas comportamentales para

posterior diseño de planes de mejoramiento de las competencias, a través de la formación que permitan aumentar el nivel de desempeño de la empresa y lograr la acreditación según la norma ISO 9001. **Metodología:** El tipo de estudio que se desarrolló en la implementación del modelo de gestión por competencias fue Descriptivo, pues se analizó como son y cómo se manifiestan las competencias de los empleados de la empresa Aportes en Línea, las cuales se detallaron con una medición en la cual participaron todos los empleados permitiendo identificar las oportunidades de desarrollo de los mismos. Este estudio es de orden Cualitativo ya que se pretende describir competencias, identificando la manifestación de las mismas en el abanico comportamental de los empleados. Se utilizaron dos métodos de recolección de datos. Para definir las competencias de la empresa se realizaron entrevistas con las directivas de la misma y los jefes de área. Para medir las competencias se utilizó el método de encuesta computarizada para todos los empleados. Para determinar las competencias se utilizó el cuadro método DELPHI, y los resultados de la evaluación 360° se analizaron con histogramas por cada una de las áreas. La muestra estuvo conformada por un total de 19 colaboradores, que es todo el personal de la empresa. **Resultados:** Generar un alto impacto a la compañía en el desempeño de los empleados, aumentando los indicadores de productividad. Que la organización adapte y mantenga el modelo, pasando de la ejecución solo por el cumplimiento, a la ejecución por convicción de la norma. Con este proyecto se espera que la compañía adopte el modelo de gestión por competencias que cumpla con las necesidades que indica la norma ISO 9001. **Conclusiones:** en cuanto a las Competencias Organizacionales, Se deben realizar programas de formación orientados a toda la organización con el fin de aumentar el desarrollo de estas en el comportamiento de los colaboradores a todo nivel. Especialmente en la competencia de orientación a los resultados, que es la que presenta menor nivel de desarrollo, entendiendo que el trabajo debe ser general en las tres pues, aunque su nivel no es bajo si es similar y las tres están por debajo del nivel deseado. Comerciales, el presente estudio espera haber cumplido con el propósito de presentar un modelo de gestión por competencias para la empresa

Aportes en Línea que genere una cultura basada en las competencias genéricas y específicas en la empresa, que apalanquen el cumplimiento de sus metas y crecimiento organizacional. Al mismo tiempo esperamos que este sea un modelo que les sirva a las empresas del sector para definir competencias organizacionales y específicas en cada uno de sus cargos.

Martín (2011) realizó la investigación titulada: *Gestión de Recursos Humanos y Retención del Capital Humano Estratégico: Análisis de su Impacto en los Resultados de Empresas Innovadoras Españolas*. Que tuvo como **objetivo**; examinar la contribución de la gestión de recursos humanos a los resultados organizativos, teniendo en cuenta el papel que puede jugar la retención del capital humano vinculado a los empleados valiosos de la organización. **Metodología**: se utilizó el diseño de la investigación empírica, lo que implica el seguimiento de una serie de pasos para operativizar los conceptos teóricos de la investigación y contrastar las hipótesis del modelo propuesto en el capítulo anterior. Los pasos para el diseño de la investigación empírica suponen: primero, describir la muestra, explicar cómo se ha confeccionado el cuestionario y cuáles son las escalas e ítems que componen el mismo; posteriormente, revisar cómo se lleva a cabo la recogida de información. **Resultados** Las variables que forman los resultados organizativos en nuestro estudio, se agrupan en dos niveles: variables de resultado organizativo intermedio (capacidad de innovación y resultados de las personas) y variable de resultado final (resultados empresariales). La escala de la variable capacidad de innovación, presenta unos indicadores cuyos pesos estimados cumplen con el requisito de fiabilidad, excepto en el caso de indicador CapInnov5 y del indicador CapInnov6, cuyos pesos estimados no superan el umbral de 0,7 por lo que decidimos eliminarlos de sus respectivas escalas. Del mismo modo, para las escalas de la variable resultados de las personas y la variable resultados empresariales, todos sus indicadores cumplen con el criterio de fiabilidad, excepto el indicador RP4, que recoge la tasa de absentismo de los empleados y que, por tanto, será eliminado del índice. **Conclusión**; En primer lugar, se ha revisado y comprobado la

influencia de la gestión de recursos humanos sobre los resultados organizativos, constatando tanto la necesidad de incluir nuevas medidas de resultados que no sean sólo financieras, como la necesidad de profundizar en las etapas intermedias por las que esta influencia tiene lugar. Las medidas ligadas al desarrollo de innovaciones, como la capacidad de innovación, y la consideración de variables de resultados intermedios y finales forman parte de la tendencia actual de la investigación en recursos humanos.

1.1.2 Fundamentación científica

Las instituciones de salud están integradas por personas y son ellas las que definen la dimensión real del Hospital Augusto B. Leguía, porque ellas generan el buen o mal nivel de atención en los pacientes, por lo tanto cuanto mejor estén integradas en la Institución Hospitalaria, más se podrá aprovechar las cualidades profesionales del personal de salud, por consiguiente el Hospital tendrá una organización más consolidada, y para evaluar el progreso institucional, se debe valorar la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar sus funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de su tarea profesional, lo cual permite demostrar su idoneidad en el desempeño laboral en dicha institución hospitalaria.

La profesión de Medicina Física se caracteriza por el manejo de situaciones crónicas, subagudas y agudas, con un desempeño eficiente y efectivo del personal, de ahí que diversos autores han señalado que esta profesión conlleva a una gran responsabilidad y por ende a cambios continuos. La pregunta planteada requiere de información y fundamento teórico especializado. Iniciaremos caracterizando las definiciones e indicadores y luego se establecerá una serie de relaciones entre ellos, realizamos búsqueda bibliográfica considerada los trabajos relacionados al tema propuesto.

De acuerdo con Chiavenato (2002), en su libro *Gestión del Talento Humano*, señala que la Gestión del Talento Humano es un enfoque que tiende a

personalizar y ver a los trabajadores como seres humanos dotados de habilidades y capacidades intelectuales de los que dependen las organizaciones para operar, producir bienes y servicios, atender a los pacientes, competir en los mercados y alcanzar los objetivos generales y estratégicos (son activadores de los recursos) y a su vez, las personas dependen de las organizaciones en las que trabajan para alcanzar sus objetivos personales e individuales.

Esta personalización que ha traído la Gestión de Personas, ha implicado la sensibilización hacia los distintos actores de la organización, desde el personal directivo, administrativo, los trabajadores, hasta los pacientes hospitalarios y porque no también hasta la competencia, buscando principalmente un enfoque de “socios” (no solo de recursos como anteriormente se hacía) para así formar parte de una visión de actuación estratégica.

El hecho es que todo proceso productivo, en este caso de atención médica, se realiza con la participación conjunta de diversos componentes humanos y cada uno contribuye con algún recurso o forma parte de una alianza estratégica, esperando a cambio algún tipo de beneficio (económico, social, personal, etc.)

Por otro lado, Marina (2003) describe la esencia de la Gestión del Talento Humano dentro de su libro “El vuelo de la inteligencia”:

“En un mundo de cambios vertiginosos, donde la adaptación al mercado, la innovación y el aprendizaje van a ser continuos y vitales, es imprescindible que las empresas sean inteligentes. Que sepan aprovechar todas las capacidades de sus empleados, todas las posibilidades de la organización, toda la creatividad que pueda surgir de los esfuerzos compartidos. No se trata de contratar a un montón de superdotados, sino hacer que el conjunto funcione inteligentemente. Por decirlo con una frase sentenciosa: se trata de conseguir que un

grupo de personas no extraordinarias produzca resultados extraordinarios.

Vásquez (2008) afirmó que la gestión del talento humano es una actividad que depende menos de las jerarquías, órdenes y mandatos. Señaló la importancia de una participación de la empresa donde se implica formar una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores de la empresa donde se implica formar una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores, con los objetivos empresariales, el pago de salarios. En función de la productividad de cada trabajador, un trato justo a éstos y una formación profesional.

Mora (2012) resalta que la gestión del talento humano es una herramienta estratégica, indispensable para enfrentar los nuevos desafíos que impone el medio. Es impulsar a nivel de excelencia las competencias individuales de acuerdo a las necesidades operativas donde se garantiza el desarrollo y administración del potencial de las personas “de lo que saben hacer” o podrían hacer.

Objetivos de la Gestión de Personas

Dado que las personas constituyen el principal activo de las organizaciones, la filosofía general y la cultura organizacional estarán orientadas hacia este enfoque. Las organizaciones exitosas perciben que sólo se puede crecer, prosperar y mantener la continuidad si son capaces de optimizar el retorno sobre las inversiones de todos los socios, en especial de los empleados. Este pensamiento se centra en que las personas pueden aumentar o disminuir las fortalezas y debilidades de la organización dependiendo de la manera en que se les trate, siendo primordial considerarlos como elementos básicos de la eficiencia organizacional.

Para conseguir una máxima eficiencia organizacional se requiere desarrollar dos tipos de compromiso en el personal de las ciencias de la salud en el Hospital Augusto B.

Leguía de Lima: el racional y el emocional. La obtención de ambos generará el compromiso profundo y la motivación total (que es la suma de la motivación intrínseca, extrínseca y trascendente), los cuales servirán como medios para:

- a. Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión.
- b. Proporcionar competitividad a la organización.
- c. Suministrar a la organización empleados bien entrenados y motivados.
- d. Permitir el aumento de la autorrealización y la satisfacción de los empleados en el trabajo.
- e. Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo.
- f. Administrar el cambio.
- g. Establecer políticas éticas y desarrollar comportamientos socialmente responsables. (Chiavenato, 2007)

Administración de Recursos Humanos

Chiavenato (2002) sostiene que la administración de recursos humanos es un campo muy sensible para la mentalidad en las organizaciones. Depende de las contingencias y las situaciones en razón de diversos aspectos, como cultura que exigimos en cada organización.

Alles (2006) nos dice que la administración de recursos humanos implica diferentes funciones desde el inicio hasta el fin de la relación laboral: reclutar y seleccionar personal, mantener la relación laboral, contractual dentro de las normas vigentes del país, formar al personal, desarrollar sus carreras y evaluar su desempeño, vigilar la correcta paga, higiene y seguridad del empleado y cuando es necesario, despedir a los empleados.

Importancia de los Recursos Humanos

Chiavenato (2009), hace un recuento de la importancia del recurso humano y nos dice que hace poco tiempo que la cultura organizacional imperante en las empresas dejó de privilegiar las tradiciones antiguas y pasadas y se concentró en el presente, con ello; provocó que el conservadurismo y la preservación de

status quo dieran paso a la innovación y al cambio de hábitos en la manera de pensar y actuar. La vieja concepción de las relaciones industriales se sustituyó por una nueva manera de administrar al personal, la cual recibió el nombre de administración de recursos humanos.

Reclutamiento

Se encontró que el mercado de recursos es un lugar donde se encuentran los candidatos que cubrirán las vacantes que las organizaciones requieren cubrir. (Chiavenato I. , 2002)

Los medios de reclutamiento son:

a) Reclutamiento interno

Es cuando la empresa cubre sus vacantes con sus mismos empleados, ya sea por transferencia de personal, ascenso o transferidos con ascenso.

b) Reclutamiento externo

Es cuando se busca fuera de la empresa a los candidatos que cubrirán la vacante solicitada, a través de las técnicas de reclutamiento.

c) Reclutamiento mixto

Es la mezcla del interno y el externo. Al cubrir la vacante solicitada con personal de la empresa, entonces se requerirá de llenar ese hueco que deja la persona ascendida. Por lo que se cubrirá por medio del reclutamiento externo. Este proceso se podrá realizar primero externo y luego interno, primero interno y luego externo o simultáneo.

Selección de Personal

Chiavenato (2002). Sostiene que la selección de personal es un proceso mediante el cual una organización elige, entre una lista de candidatos, la

persona que satisface mejor los criterios exigidos para ocupar el cargo disponible, considerando las actuales condiciones del mercado.

Por otro lado, Ibañez (2009) nos dice que la selección de personal debe ser un procedimiento técnico científico para encontrar a la persona que reúne los requisitos, habilidades, conocimientos, experiencias y demás cualidades para cubrir el puesto determinado.

Capacitación y Desarrollo

Robbins y De Cenzo (2008) sostienen que la capacitación y el desarrollo también es estimular las cualidades personales de los empleados de manera que las mejoras que se lleven a cabo conduzcan hacia una mayor productividad en la organización.

Para que los trabajadores del Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Augusto B. Leguía tengan éxito dentro de la organización deben capacitarse y desarrollarse en tecnología de punta y en habilidades relevantes para desempeñar sus funciones actuales y futuras. Para esto los profesionales de administración de recursos humanos deben conocer los métodos innovadores con los cuales deban relacionar la capacitación con los propósitos de la organización y evaluar constantemente los resultados.

Procesos involucrados en la Gestión de Personas

De acuerdo con Chiavenato (2002), el esquema de Gestión de Talento Humano, contiene seis procesos que permiten la gestión del talento Humano:

a. Admisión de personas

Procesos utilizados para incluir nuevas personas en la empresa. Incluyen el reclutamiento y selección.

b. Aplicación de personas

Procesos utilizados para diseñar las actividades que las personas realizarán en la empresa, orientarán y acompañarán su desempeño.

Incluyen diseño organizacional y de cargos, análisis y descripción de cargos, orientación y evaluación de desempeño.

c. Compensación de personas

Procesos utilizados para incentivar a las personas y satisfacer sus necesidades individuales más sentidas. Incluyen recompensas, remuneración y beneficios, y servicios sociales.

d. Desarrollo de personas

Procesos empleados para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Incluyen entrenamiento y desarrollo de personas, programas de cambio y desarrollo de carreras y programas de comunicación e integración.

e. Mantenimiento de personas

Procesos utilizados para crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas. Incluyen administración de la disciplina, higiene, seguridad y calidad de vida y mantenimiento de las relaciones sindicales.

f. Monitoreo de personas

Procesos empleados para acompañar y controlar las actividades de las personas y verificar resultados. Incluyen bases de datos y sistemas de información gerenciales.

Desempeño laboral

Definición

Robbins, Stephen, y Coulter (2013) definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

Judge y Robbins (2013) explican que en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del puestos de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral.

a. Desempeño de las tareas

Se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio a la realización de las tareas administrativas.

b. Civismo

Se refiere a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás aunque esta no se solicite respaldar objetivos organizaciones, tratar a los compañeros con respecto, hacer sugerencia constructiva y decir cosas positivas y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo

c. Falta de productividad

Esto incluye las acciones que dañan de manera activa a la organización, tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad de la compañía, comportándose de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia.

Objetivos de la evaluación de desempeño

La evaluación de desempeño cuenta con varios objetivos, siendo uno de ellos el cual consiste en ayudar en la dirección a que tome decisiones de recursos humanos, sobre asensos, transferencias y despidos. Las observaciones también detectan las necesidades de capacitación y desarrollo ya que identifican con precisión las habilidades y competencias de los trabajadores para los cuales se pueden desarrollar programas correctivos. (Sum, 2015)

a. ¿Qué se evalúa?

Los criterios que elija la dirección para calificar el desempeño de un colaborador tendrán muchas influencias en la conducta de este último, los tres conjuntos de criterios más comunes son los resultados de la tarea individual.

b. Resultados de las tareas individuales

Los fines son más importantes que los medios, entonces debería evaluar la administración los resultados de las actividades del empleado tales como la cantidad producida por el colaborador los desperdicios generados y el costo por unidad de producción en el caso de un gerente de planta. La combinación de eficacia al realizar las tareas fundamentales del puesto.

c. Conductas

En algunas circunstancias es difícil atribuir resultados específicos a las acciones y las conductas de los individuos que tienen puestos de asesoría o apoyo, o que desempeñan cargos cuyas tareas laborales llegan a formar parte de un esfuerzo de grupo, en ocasiones es difícil identificar la atribución de cada uno de sus miembros, entonces se evalúa la conducta del empleado. Aquellas conductas que se evalúan no necesariamente se limitan a las que están directamente relacionadas con la productividad individual.

d. Rasgos

Los rasgos de cada individuo son los que menos tienen relación con el desempeño laboral, por lo general tener una buena actitud puede mostrar en los colaboradores confianza en sí mismos y así demostrar que pueden ser confiables, dentro de su área de trabajo, demostrar dentro de la organización,

experiencia ya que podría relacionarse o no con los resultados positivos de la tarea, pero sería incorrecto ignorar el hecho de que las empresas aun utilizan este tipo de riesgos para evaluar el desempeño laboral.

Determinar la Razón Para Evaluar el Desempeño de los Empleados

Aamodt (2010) explica el primer punto en el proceso de la evaluación del desempeño e indica que es determinar las razones por las cuales las organizaciones desean hacerlo. En otras palabras, la organización desea utilizar los resultados para así poder mejorar el desempeño.

Esta determinación es de suma importancia ya que las distintas técnicas de valorar el desempeño son apropiadas para algunos propósitos pero no para otros. Por ejemplo, un método de evaluación del desempeño, la escala de elección forzada, es excelente para determinar la compensación pero terrible para propósitos de capacitación. De forma similar, el uso de la evaluación de 360 grados es una excelente fuente para mejorar el desempeño de los empleados pero no es apropiada para determinar los incrementos salariales.

Proporcionar capacitación a los empleados

Aamodt (2010) definen que el uso más importante de la evaluación del desempeño es mejorar y así poder proporcionar capacitación sobre las actividades que se necesitan reforzar. Incluso si la capacitación de los empleados debe ser un proceso continuo a la revisión de la evaluación del desempeño, la cual es recomendable realizar dos veces al año, para reunirse con los empleados y hablar de sus fortalezas y debilidades. Sin embargo no se debe olvidar lo más importante que es establecer el momento para determinar cómo se pueden corregir estas últimas.

Determinar los incrementos salariales

Aamodt (2010) refiere que el valor de un puesto se determina mediante diferentes factores, un grado de responsabilidad y el nivel de formación requerido para desempeñarlos. Sin embargo, la diferencia en la compensación entre dos sujetos con el mismo puesto es una función tanto de la permanencia de los mismos en el desempeño laboral. En algunas circunstancias no sería justo pagar a un empleado con desempeño deficiente la misma cantidad que a uno que hace su trabajo de forma excelente. Por lo tanto, una importante razón para evaluar el desempeño de los empleados es proporcionar una base justa sobre la cual establecer el incremento salarial. Si los resultados de la evaluación del desempeño se usaran para fijar incrementos salariales, quizá se necesite un formato numérico en vez de un narrativo.

La toma de decisiones para ascenso

Aamodt (2010) define que la otra razón para evaluar el desempeño consiste en determinar que empleados serán ascendidos. Aunque pareciera justo ascender solo al mejor empleado, esto no sucede a menudo. Las políticas en algunas organizaciones es ascender a los empleados con mayor antigüedad. Esto es cierto especialmente en organizaciones cuyos empleados pertenecen a sindicatos. Aun si parece justo promover empleados con base en el desempeño o en su pertenencia en el puesto, quizá no siempre sea una acción inteligente. El mejor empleado en un nivel no siempre lo es en el siguiente.

Toma de decisión para despido

Desafortunadamente, proporcionar realimentación, asesoría y capacitación a los empleados no siempre mejora el desempeño ni reduce los problemas de disciplina. Las técnicas de administración del desempeño de este no son exitosas, los resultados de una revisión pueden indicar que la mejor vía de acción es despedir al empleado.

La importancia de realizar investigación de personal

Aamodt (2010) explica que la última razón para evaluar a los empleados es la investigación de personal. Se deben validar las pruebas laborales y una forma de hacerlo es correlacionar las puntuaciones de las pruebas con algunas medidas precisas del desempeño laboral. Sin embargo para hacerlo, debe estar disponible una medida precisa y confiable de este último. Lo mismo aplica al evaluar la efectividad de los programas de capacitación. Para determinar dicha efectividad, hay que contar con una medida precisa del desempeño para utilizarla al determinar si este mejora como resultado de la capacitación.

¿Quién realiza la evaluación de desempeño?

Dessler y Verela (2011) exponen que las evaluaciones de los supervisores inmediatos todavía es la parte esencial de la mayoría de los procesos de la evaluación. Conseguir la evaluación de un supervisor es relativamente directo y también cuenta con mucho sentido, el supervisor debería estar en la mejor posición para observar y evaluar el desempeño de sus colaboradores. La mayoría de las evaluaciones las realizan el supervisor inmediato del empleado.

Por costumbre, la tarea de la evaluación ha recaído en los gerentes, ya que se les consideran responsables del desempeño de sus subalternos. Puesto que muchas de las organizaciones actualmente utilizan equipos autodirigidos, trabajo a distancia y herramientas de la organización que alejan a los jefes de los empleados es posible que el supervisor inmediato no sea el mediador más confiable del desempeño de un trabajador, con frecuencia se les solicita a los compañeros e incluso a los subalternos, que formen parte del proceso. Una encuesta reveló

que alrededor de la mitad de los ejecutivos y 53% de los empleados ahora participan en sus evaluaciones de desempeño.

En continuidad las evaluaciones son bastantes indulgentes, las cuales presentan una inclinación al servicio de los colaboradores y pocas veces coinciden con las calificaciones que designen los supervisiones. Tal vez sea más correcta para fines de desarrollo y deben combinarse con otras fuentes de información para disminuir errores de evaluación.

a. Evaluación por parte de los colegas (pares)

Se realiza la evaluación de un trabajador por parte de los colegas (pares) gana más prestigio. Un empleado que es seleccionado para una evaluación anual elige a una autoridad evaluadora. Entonces esta designada a un supervisor. Los estudios indican que las evaluaciones de los pares suelen ser más efectivas y eficaces. Un estudio que se realizó colocó a estudiantes en grupo de trabajo autoadministrado. Los investigadores descubrieron que las evaluaciones por parte de los colegas tenían un impacto positivo inmediato sobre la apreciación de la comunicación abierta, la motivación en las tareas de los empleados tienen como resultado la apatía, social viabilidad grupal, cohesión y satisfacción.

b. Comités evaluadores

Algunas de las empresas usan comités evaluadores, por lo general están compuestos del supervisor inmediato del trabajador, y unos tres o cuatro supervisores. Usar multiples evaluadores resulta ser positivo puede ayudar a resolver obstáculos como el prejuicio por parte de evaluadores individuales. Ya que también llega a ofrecer un recurso para introducir en la evaluación los diferentes facetas del desempeño de un trabajador que observan diferentes personas.

c. Autoevaluaciones

Ocasionalmente, también se utiliza las autoevaluaciones del desempeño del personal de una organización, por lo común junto con las calificaciones de los supervisores. El problema esencial con las autoevaluaciones es que los empleados usualmente se califican a sí mismos más alto que como califican sus supervisores o sus colegas. Un estudio que se realizó en una organización, llegó a la conclusión que si se le pide a un empleado calificar su propio desempeño laboral el 40% de los trabajadores en puestos de todos tipos se colocaron a sí mismos en el 10% superior y prácticamente todos los empleados restantes se clasifican a sí mismo al menos en el 50% superior; en otro estudio.

Las autoevaluaciones en realidad se correlacionaron negativamente con su desempeño posterior en un centro de evaluación en contraste, un promedio de las calificaciones de supervisor, colega y subalterno del trabajador predijeron el desempeño en el centro de evaluación del sujeto.

d. Evaluación por parte del personal subalterno

En ciertas empresas permiten que los subalternos evalúen el desempeño de sus supervisores, un proceso que muchos denominan retroalimentación ascendente. Tal procedimiento ayuda a la alta gerencia a comprender los estilos administrativos de sus subalternos y a identificar problemas potenciales con los individuos y a tomar las medidas correctivas con cada gerente, según se requiere.

La investigación apoya la idea de que la retroalimentación ascendente puede ayudar a mejorar el desempeño de un gerente.

Un estudio que se realizó, se enfocó en 252 gerentes durante cinco administraciones anuales de un programa de retroalimentación ascendente. Los gerentes a quienes inicialmente se les calificó como deficientes o moderados presentaron mejorías significativas en puntuaciones de retroalimentación ascendente, durante un periodo de cinco años. Los gerentes que se reúnen con los subalternos para analizar y examinar su retroalimentación ascendente mejoraron más que los gerentes que no lo hicieron.

Administración del desempeño

Rodriguez (2013) sostiene que este proceso integrado que se denomina como administración del desempeño. Se trata del desarrollo mediante el cual las compañías tienen la seguridad de que la fuerza laboral trabaja para alcanzar las metas de la organización, también incorpora las prácticas por las cuales el gerente define las metas y tareas del empleado, aumenta sus habilidades y capacidades, y evalúa constantemente su comportamiento enfocado a metas y luego lo recompensan en una forma que se espera.

Ya que esto obtendrá sentido en las necesidades de la compañía y a las aspiraciones profesionales de cada empleado. La idea consiste en avalar que dichos elementos sean firmes en su interior y que todos tengan sentido en términos de lo que la compañía quiere llegar a lograr. El enfoque de la administración de desempeño actualmente refleja los intentos de los gerentes por reconocer la forma más clara de la naturaleza interrelacionada de los factores que tienen influencias en el desempeño del trabajador. Y refleja el énfasis que en la actualidad ponen los gerentes al motivar esfuerzos dirigidos a metas de alto desempeño en un mundo globalmente competitivo.

Definición de las metas y los esfuerzos laborales del empleado

Rodriguez (2013) dice que como eje de la administración del desempeño se tiene la idea que los esfuerzos del empleado deberían estar dirigidos a objetivos y metas, en primer plano el gerente debe evaluar al trabajador basándose en el desempeño del mismo, a lo largo a base de los estandartes específicos, ya que se espera a que se le mida. En segundo plano el gerente debería asegurarse de las metas y los estándares del desempeño del empleado para que estos tengan sentido, en términos de las metas más extensas de las empresas. De manera correcta existen en las compañías una jerarquía de metas, las cuales de la alta gerencia implican metas subordinadas para cada gerente y cada empleado que aparecen hacia abajo en la cadena de poder.

Factores de la Evaluación del Desempeño Laboral

Existen muchos factores a tener en cuenta para la evaluación del desempeño de los colaboradores, dependiendo del método de evaluación que se emplee, pero por lo general estos factores son los siguientes: calidad de trabajo, cantidad de trabajo, conocimientos del puesto, iniciativa, planificación, control de costos, relaciones con los compañeros, relaciones con el supervisor y relaciones con el público, dirección, desarrollo de los subordinados y responsabilidades. (Ayala, 2012)

Beneficios de la Evaluación del Desempeño Laboral

Cuando un programa de evaluación del desempeño está bien planeado, coordinado y desarrollado, proporciona beneficios a corto, mediano y largo plazos. En general los principales beneficiarios son el individuo, el gerente, la organización y la comunidad. (Bueno, 2013)

Métodos de la Evaluación del Desempeño

Para el proceso de evaluación de personal, pueden utilizarse varios sistemas o métodos de evaluación del desempeño o estructurar cada uno de éstos, en un método de evaluación adecuado al tipo a y a las características de los evaluados. Esta adecuación es de importancia para la obtención de resultados. La evaluación del personal es un método, una herramienta, y no un fin en si misma. Es un medio para obtener datos e información que puedan registrarse, procesarse y canalizarse para mejorar el desempeño humano en las organizaciones. En el fondo, la evaluación del desempeño laboral solo es un buen sistema de comunicaciones que actúa en sentido horizontal y vertical en la empresa. Los principales métodos de evaluación de los trabajadores son: Métodos de escala gráfica, Método de elección forzada, Método de investigación de campo, Método de incidentes gráficos, Método de comparación por pares, Método de evaluación por competencias.

Tipos de Evaluación de desempeño

La evaluación del Desempeño es un proceso estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el trabajador y si podrá mejorar su rendimiento a futuro. (Maya, 1997)

La evaluación del desempeño es la forma más usada para estimar o apreciar el desenvolvimiento del individuo en el cargo y su potencial de desarrollo. Según Stoner (1974), evaluación del desempeño es: “El proceso continuo de proporcionar a los subordinados, información sobre la eficacia con que están efectuando su trabajo para la organización”

Dentro de la Evaluación de Desempeño Laboral tenemos cuatro tipos:

a. Evaluación de Desempeño Laboral de 90°

En la evaluación de 90 se combinan objetivos y competencias. El cumplimiento de objetivos se relacionan con aspectos remunerativos y las competencias se evalúan para su desarrollo.

Esta evaluación es la que nuestro responsable opina de nuestro trabajo es fundamental para el desempeño de las tareas que éste nos ha encomendado. Él es el encargado de articular los mecanismos que guiarán nuestro desarrollo profesional y, además, él es la persona que nos dará el feedback necesario para conocer nuestras fortalezas y debilidades. (HRider, 2016)

b. Evaluación de Desempeño Laboral de 180°

Se combinan la medición realizada por el jefe inmediato o supervisor y la autoevaluación del trabajador en el cumplimiento de los objetivos y competencias propias del puesto y el rendimiento del trabajador.

Muchas veces nuestros superiores nos conoce en función de cómo nos comportamos con él o en función del resultado final de nuestro trabajo, pero en el día a día compartimos responsabilidades, opiniones, información y modos de hacer las cosas con nuestros colegas. Ellos, que comparten tareas y objetivos similares, también pueden aportarnos opiniones de gran valor sobre aquello que hacemos muy bien y sobre aquello en que debemos poner de nuestra parte para mejorar. (HRider, 2016)

c. Evaluación de Desempeño Laboral de 270°

La evaluación de 270° fue desarrollada con la intención de eliminar la subjetividad que puede producirse como resultado de una

evaluación de 90 o 180, en esta evaluación le mide al trabajador su superior, existe una autoevaluación e interviene un factor más de medición que puede ser la evaluación de los subordinados si existen en su cargo de trabajo subordinados, o por los pares que son sus compañeros del equipo de trabajo o quienes se encuentran en el mismo nivel de responsabilidad.

Dar la opinión sobre nuestro Jefe es algo que, de manera informal, hacemos continuamente e incluso, compartimos con numerosos miembros de nuestra organización. Pero si, mediante un mecanismo formal ofrecemos una visión constructiva y respetuosa, es algo que no sólo ayudará a nuestro Supervisor, sino que también nos puede ayudar a mejorar nuestra relación profesional. Por supuesto, también podemos facilitar que este proceso sea anónimo, de manera que el equipo pueda expresar su valoración de forma cómoda. Para la alta dirección conocer qué opinión tienen los empleados de nuestros mandos intermedios nos ayudará a potenciar aquellos estilos de liderazgo que más éxito tienen y detectar problemas sin que éstos queden estancados en el nivel de supervisión. (HRider, 2016)

d. Evaluación de Desempeño Laboral de 360°

La evaluación de 360° también es conocida como evaluación integral es una herramienta cada día más utilizada por las organizaciones más modernas. Como el nombre lo indica, la evaluación de 360° pretende dar a los empleados una perspectiva de su desempeño lo más adecuada posible, al obtener aportes desde los ángulos: supervisores, compañeros, subordinados, clientes internos etc. Si bien en su inicio esta herramienta sólo se aplicaba para fines de desarrollo, actualmente está utilizándose para medir el desempeño, para medir competencias y otras aplicaciones administrativas.

Calcular el grado de desempeño de un comportamiento es más subjetivo que calcular el grado de consecución de un objetivo de atención médica, por ejemplo, en el que llegar al nivel requerido viene dictaminado por un número. ¿Cómo llegar a una conclusión objetiva cuando las variables que medimos son, en gran parte, subjetivas?: cuantas más muestras subjetivas tengamos, más objetivo conseguiremos que sea el resultado final que obtengamos.

Imagina el poder que puede dar a una organización conocer qué piensan los pacientes de nuestro trabajo. Nuestro objetivo es trabajar cada día mejor para ellos, ¿por qué no darles la palabra para que nos orienten a tomar el camino correcto?

Hay que recordar que no sólo trabajamos con pacientes externos a nuestra organización, muchas veces trabajamos para personas de otras áreas de nuestro hospital: ellos serán nuestros “pacientes internos” y también pueden valorar cómo realizamos nuestras tareas

1.2 Justificación de la investigación

El propósito del presente trabajo de investigación es proporcionar información acerca de la gestión de personas, puesto que esto permitirá evaluar el desempeño laboral de los trabajadores, como una herramienta adecuada para instaurar índices de rendimiento de éstos en el Hospital Augusto B. Leguía de la Policía Nacional del Perú. Los mismos que servirán para crear planes y políticas de una buena gestión del talento humano, considerando que los empleados se han convertido en uno de los bienes más preciados para esta organización.

Este debe ser el gran objetivo a lograr en pos de conseguir el mayor grado de satisfacción laboral en cada profesional de Medicina Física, lo que indefectiblemente lleva a lograr la meta de brindar servicios de salud de calidad.

El presente trabajo de investigación es muy importante por su implicancia social, ya que beneficiara a los usuarios del Hospital Augusto B. Leguía, fundamentalmente porque el servicio será de mayor calidad por lo tanto los pacientes se sentirán más satisfechos con la atención que recibirán, esto deriva fundamentalmente en el hospital que es el responsable de crear mecanismos para tener más capacidad de resolución de problemas, porque su demanda será mayor y el personal usuario tendrá mejor salud y de esta manera llegar a posicionarse como uno de los mejores hospitales, el personal se verá beneficiado, se podrán identificar aciertos y deficiencias, fortalezas, debilidades, diagnosticar problemas y recomendar las acciones para el mejoramiento laboral de los mismos, contribuyendo así a una mayor eficacia en el desempeño de sus funciones, tendrán más ingresos y por ende una mejor calidad de vida.

La relevancia científica, en consecuencia, se desarrolla en la gestión de las personas y la evaluación de su desempeño laboral, así podremos identificar la mejor calidad de trabajo tanto intelectual como técnico que necesita el Hospital, y así reforzar el desarrollo en los aspectos teóricos y científicos, utilizando las tecnologías en el hospital Augusto B. Leguía de la Policía Nacional del Perú, y en consecuencia demostrar excelencia en el trabajo y la mejora en la calidad de vida en los servidores y usuarios, de esta manera podremos dinamizar las atenciones a los pacientes.

1.3 Problema

Dada la problemática planteada y ante la necesidad imperiosa de buscar alternativas de solución a la misma, esbozamos los siguientes problemas de investigación:

1.3.1 Problema General

¿Cuál es la relación entre gestión de personas y evaluación de desempeño laboral de los trabajadores de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Augusto B. Leguía de la Policía Nacional del Perú -Lima - 2017?

1.3.2. Problemas Específicos

1.3.2.1 ¿Cuál es la relación entre la selección de personal y evaluación de desempeño laboral en el área de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Augusto B. Leguía de la Policía Nacional del Perú - Lima -2017?

1.3.2.2 ¿Cuál es la relación entre la capacitación del personal y la evaluación del desempeño laboral en el área de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Augusto B. Leguía de la Policía Nacional del Perú - Lima -2017?

1.4. Definición conceptual y operacionalización de variables

1.4.1 Gestión de Personas: Conjunto de actividades que ponen en funcionamiento, desarrollar y movilizar a las personas dotadas de conocimientos, habilidades y competencias de las cuales una organización necesita para lograr sus objetivos.

Variables	Dimensiones	Indicadores
Variable Independiente: Gestión de las	Selección de Personal.	<ul style="list-style-type: none">• Curriculum vitae• Entrevista• Contratación• Presupuesto para

personas	Capacitación de Personal.	capacitación <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación • Plan o programa de capacitación
----------	---------------------------	--

1.4.2 Desempeño laboral: Es la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas previamente establecidos.

Variables	Dimensiones	Indicadores
Variable Dependiente: Desempeño laboral	Calidad del trabajo Trabajo en Equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Puntualidad • Iniciativa • Compromiso • Presentación Personal • Creatividad • Capacidad de • Realización • Conocimiento del trabajo • Calidad • Cantidad • Exactitud • Liderazgo

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis General:

La gestión de personas se relaciona significativamente con la evaluación de desempeño laboral de los trabajadores de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Augusto B. Leguía de la Policía Nacional del Perú - Lima -2017.

1.5.2 Hipótesis Específicas

1.5.2.1 Existe relación significativa entre la selección de personal y la evaluación de desempeño laboral en el área de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Augusto B. Leguía de la Policía Nacional del Perú
- Lima -2017.

1.5.2.2 Existe relación significativa entre capacitación del personal y la evaluación de desempeño laboral en el equipo en el área de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Augusto B. Leguía de la Policía Nacional del Perú
- Lima -2017.

1.6. Objetivos

1.6.1 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre gestión de personas y evaluación de desempeño laboral de los trabajadores de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Augusto B. Leguía de la Policía Nacional del Perú - Lima -2017.

1.6.2 Objetivos Específicos

1.6.2.1 Determinar la relación entre la selección de personal y evaluación de desempeño laboral en el área de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Augusto B. Leguía de la Policía Nacional del Perú - Lima -2017.

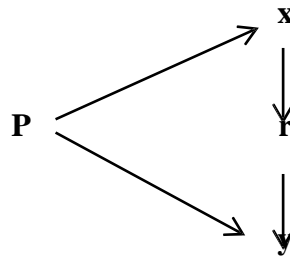
1.6.2.2 Determinar la relación entre la capacitación de personal y evaluación de desempeño laboral en el área de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Augusto B. Leguía de la Policía Nacional del Perú - Lima -2017.

II. METODOLOGIA

2.1 Tipo y diseño

El presente estudio es de tipo descriptivo, correlacional y transversal, con una finalidad aplicada y con información obtenida en campo, de fuentes primarias.

Diseño Metodológico.



Dónde:

- **P** : Población
- **x** : Factores de riesgo de gestión de personas
- **y** : Evaluación de desempeño.
- **r** : Correlación entre Factores de riesgo de gestión de personas y Evaluación de desempeño.

2.2 Población y muestra

Estará conformada por los 11 Profesionales que se encuentren laborando o que roten en el servicio de medicina física y Rehabilitación del Hospital Augusto B. Leguía de la Policía Nacional del Perú. Por ser una población pequeña no se ha considerado muestra. Se usará el tipo de muestreo no probabilístico intencionado.

No Probabilístico porque responderá al interés e intencionalidad del investigador.

Intencionado referido al procedimiento mediante el cual el investigador elegirá premeditadamente los puntos de muestreo que respondan al interés de la investigación.

Criterios de Inclusión

- Personal profesional de la salud que labore en servicio de medicina física y Rehabilitación del Hospital Augusto B. Leguía de la Policía Nacional del Perú con una antigüedad igual o mayor a un año.

2.3 Técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica de recolección de datos seleccionada es una encuesta escrita, anónima, elaborada por medio de un cuestionario guía, que contiene dieciocho preguntas, con opción de respuesta cerrada, distribuida en el lugar de trabajo, con previa autorización por escrito de la dirección de la institución

Por favor marque con una X, o bien encierre en un círculo la opción elegida como respuesta.

GESTION DE LAS PERSONAS			
Selección de Personal	Nunca	A veces	Siempre
1. La revisión del currículum vitae se da de modo eficiente por parte del comité evaluador			
2. El currículum vitae presentado es objetivo dando a conocer la trayectoria profesional del solicitante			
3. La entrevista personal ayuda en la decisión de la contratación			
4. La entrevista personal ayuda a observar las competencias profesionales de los postulantes			
5. Se contrata al personal por su trayectoria profesional			
Capacitación de personal	Nunca	A veces	Siempre
6. Existe un monto asignado para capacitación			
7. La capacitación es continua en su institución			
8. Los temas tratados en la capacitación le ayuda en su desempeño profesional			
9. Conoce si el hospital cuenta con una programación periódica			

para cursos de capacitación al personal.			
--	--	--	--

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL			
Calidad del trabajo	Nunca	A veces	Siempre
10. El personal médico asiste con puntualidad a la atención de sus pacientes			
11. Existe una participación activa de todo el personal de salud para ofrecer buenos servicios.			
12. La cooperación entre directivos y trabajadores del hospital es continua.			
13. El personal de salud atiende con amabilidad y cordialidad a los pacientes			
14. La disponibilidad es inmediata en el servicio al cual se acude.			
15. Ud. cree que el personal médico está capacitado a afrontar todo tipo de problemas médicos que compete a su área			
16. El personal de salud se siente comprometido con el servicio prestado en el hospital.			
17. El personal médico atiende sus consultas con indumentaria adecuada y segura a sus pacientes			
18. En qué medida se reconoce la labor efectuada en los diferentes servicios del hospital			
19. Se potencializa al interior de la institución sus competencias profesionales			
20. Su lugar de trabajo le da la oportunidad de crecer profesionalmente			
Trabajo en equipo	Nunca	A veces	Siempre
21. El personal de salud brinda confianza y seguridad en el diagnóstico médico a los pacientes			
22. Ud. cree que el personal médico presenta capacidades y competencias inherentes a su profesión.			
23. Se realiza siempre junta de médicos para una mejor toma del diagnóstico médico			
24. Se toma en cuenta y son respetadas sus opiniones por sus colegas			

III. RESULTADOS

3.1 Variable de estudio: Gestión de las personas

TECNICA	INSTRUMENTO
Encuesta	Cuestionario de Gestión de las personas

Descripción:

El instrumento de Gestión de las personas consta de 9 ítems distribuidos en 2 dimensiones: Selección del Personal y Capacitación del personal

3.2 Variable de estudio: Desempeño laboral

	INSTRUMENTO
Encuesta	Cuestionario para medir Desempeño Laboral

Descripción:

El instrumento de Gestión de las personas consta de 15 ítems distribuidos en 2 dimensiones: Calidad de trabajo y Trabajo en equipo.

3.3 Prueba de confiabilidad y validez de los instrumentos.

Entenderemos como confiabilidad a la capacidad del instrumento para medir de forma consistente y precisa la característica que se pretende medir, incluyendo en si dos conceptos importantes cuales son los de consistencia interna y estabilidad temporal. La consistencia interna recoge el grado de coincidencia o parecido (homogeneidad) existente entre los ítems que componen el instrumento. La estabilidad en el tiempo se refiere a la capacidad del instrumento para arrojar las mismas mediciones cuando se aplica en momentos diferentes a los mismos sujetos.

Para el estudio de la confiabilidad del instrumento se usó la técnica de Cronbach como indicador principal de esta, usada en cuestionarios en las que las respuestas no son necesariamente bipolares, sino que se dan en escalas Kaplan, R y Saccuzzo, D (2006).

El coeficiente α fue propuesto en 1951 por Cronbach como un estadístico para estimar la confiabilidad de una prueba, o de cualquier compuesto obtenido a partir de la suma de varias mediciones. El coeficiente α depende del número de elementos k de la escala, de la varianza de cada ítem del instrumento, y de la varianza total, siendo su fórmula:

$$\alpha = \left(\frac{\sum \sigma^2_{\text{ítem}}}{\sigma^2_{\text{total}}} \right)$$

Para interpretar el valor del coeficiente de confiabilidad usaremos el siguiente tabla.

Tabla 1. Rangos para interpretación del coeficiente Alpha de Cronbach

Rango	Magnitud
0.01 a 0.20	Muy baja
0.21 a 0.40	Baja
0.41 a 0.60	Moderada
0.61 a 0.80	Alta
0.81 a 1.00	Muy alta

Para realizar el análisis de confiabilidad se usó el software estadístico IBM SPSS versión 24, los resultados obtenidos son los siguientes:

**Tabla 2. Estadísticos de fiabilidad para la variable
Gestión de las personas**

	Alfa de Cronbach	N de elementos
D1: Selección del personal	0,864	05
D2: Capacitación del personal	0,891	04
Gestión de las personas	0,892	9

FUENTE: Hospital Augusto B. Leguía de la Policía Nacional del Perú

Tabla 3. Estadísticos de fiabilidad para la variable Desempeño laboral

	Alfa de Cronbach	N de elementos
D1: Calidad del trabajo	0,860	11
D2: Trabajo en equipo	0,657	04
Desempeño Laboral	0,900	15

FUENTE: Hospital Augusto B. Leguía de la Policía Nacional del Perú

En las tablas anteriores se puede apreciar que los valores obtenidos para el coeficiente Alfa de Cronbach tanto la variable Gestión las personas y Desempeño Laboral, así como para sus dimensiones se ubica por encima de 0,7 lo cual nos permite indicar que la confiabilidad es alta para esta variable y sus dimensiones, por lo tanto se concluye que el instrumento para medir esta variable es confiable.

3.4 Método de análisis de datos

Los datos obtenidos tras la aplicación de los instrumentos de recolección serán organizados, resumidos y presentados haciendo uso de tablas y gráficos estadísticos con ayuda del software IBM SPSS versión 24 y Excel.

Dada la naturaleza de las variables estudiadas, siendo estas de tipo ordinal, usaremos la prueba estadística de Correlación de Pearson, que nos indica si estas variables están asociadas y en qué medida.

- **Correlación de Pearson.** Medida paramétrica de asociación para variables cuantitativas. El signo del coeficiente indica la dirección de la relación y su valor absoluto indica la fuerza de la relación. Los valores mayores indican que la relación es más estrecha. Los valores posibles van de -1 a 1, pero un valor de -1 o +1 sólo se puede obtener a partir de tablas cuadradas.
- **Interpretación el valor de “R”:**
 - De 0.00 a 0.19 Muy baja correlación
 - De 0.20 a 0.39 Baja correlación
 - De 0.40 a 0.69 Moderada correlación
 - De 0.70 a 0.89 Alta correlación
 - De 0.90 a 1.00 Muy alta correlación

3.5 Resultados estadísticos

3.5.1 Descripción.

A continuación presentamos los resultados obtenidos tras la aplicación de los instrumentos de recolección de datos. Para la calificación de los resultados se utilizaron las escalas que pasamos a describir en las siguientes tablas:

Tabla 4. Rango de puntuaciones y valoración para la variable Gestión de las personas

VARIABLE/DIMENSIÓN	PUNTAJE	VALORACIÓN
D1: Selección de personal	1.00-1.66	Inadecuado
	1.67- 2.33	Regular
	2.34 -3.00	Adecuado
D2: Capacitación de personal	1.00-1.66	Inadecuado
	1.67- 2.33	Regular
	2.34 -3.00	Adecuado
GESTION DE LAS PERSONAS	1.00-1.66	Inadecuado
	1.67- 2.33	Regular
	2.34 -3.00	Adecuado

Tabla 5. Rango de puntuaciones y valoración para la variable Desempeño laboral

VARIABLE/DIMENSIÓN	PUNTAJE	VALORACIÓN
D1: Calidad de trabajo	1.00-1.66	Malo
	1.67- 2.33	Regular
	2.34 -3.00	Bueno
D2: Trabajo en equipo	1.00-1.66	Malo
	1.67- 2.33	Regular
	2.34 -3.00	Bueno
DESEMPEÑO LABORAL	1.00-1.66	Malo
	1.67- 2.33	Regular
	2.34 -3.00	Bueno

3.5.2 Resultados descriptivos por variables.

3.5.2.1 Resultados de la variable gestión de las personas

Tabla 6. Gestión de las personas

	<i>f</i>	%
Inadecuado	3	27.3
Adecuado	8	72.7
Total	11	100.0

FUENTE: Hospital Augusto B. Leguía
de la Policía Nacional del Perú

Interpretación y análisis:

En la tabla y gráfico anteriores se aprecian los resultados para la variable Gestión de las personas obtenidas a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 72.7% del personal en el Hospital Augusto B. Leguía los consideran que esta es adecuada, y el 27.3% que es inadecuada.

3.5.2.2 Resultados para dimensiones de gestión de las personas

Tabla 7. Selección de personal

	<i>f</i>	%
Inadecuado	3	27.3
Adecuado	8	72.7
Total	11	100.0

FUENTE: Hospital Augusto B. Leguía
de la Policía Nacional del Perú

Interpretación y análisis:

En la tabla y gráfico anteriores se aprecian los resultados para la dimensión Selección del personal de la variable Gestión de las personas obtenidas a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 72.7% del personal en el Hospital Augusto B. Leguía consideran que es adecuado y el 27.3% que es inadecuado.

Tabla 8. Capacitación del personal

	<i>f</i>	%
Inadecuado	1	9.1
Adecuado	10	90.9
Total	11	100.0

FUENTE: Hospital Augusto B. Leguía
de la Policía Nacional del Perú

Interpretación y análisis:

Los resultados para la dimensión Capacitación del personal de la variable Gestión de las personas se presentan en la tabla y gráfico anteriores, obtenidos a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 90.9% del personal en el Hospital Augusto B. Leguía consideran que es adecuada y el 9,1% que es inadecuada.

3.5.2.2 Resultados de la variable desempeño laboral

Tabla 9. Desempeño laboral

	<i>f</i>	%
Malo	1	9.1
Bueno	10	90.9
Total	11	100.0

FUENTE: Hospital Augusto B. Leguía
de la Policía Nacional del Perú

Interpretación y análisis:

Los resultados para la dimensión Desempeño Laboral del personal de la variable Gestión de las personas se presentan en la tabla y gráfico anteriores, obtenidos a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 90.9% del personal en el Hospital Augusto B. Leguía consideran que es adecuada y el 9,1% que es inadecuada.

3.5.2.3 Resultados para dimensiones de Desempeño laboral

Tabla 10. Calidad del trabajo

	<i>f</i>	%
Malo	1	9.1
Bueno	10	90.9
Total	11	100.0

FUENTE: Hospital Augusto B. Leguía
de la Policía Nacional del Perú

Interpretación y análisis:

En la tabla y gráfico anteriores se aprecian los resultados para la variable Calidad de trabajo obtenidas a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 90.9% del personal en el Hospital Augusto B. Leguía presentan buena calidad de servicio y el 9.1% presenta mala calidad de servicio.

Tabla 11. Trabajo en equipo

	<i>f</i>	%
Inadecuado	3	27.3
Adecuado	8	72.7
Total	11	100.0

FUENTE: Hospital Augusto B. Leguía
de la Policía Nacional del Perú

Interpretación y análisis:

En la tabla y gráfico anteriores se aprecian los resultados para la variable Trabajo en equipo obtenidas a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 72.7% del personal en el Hospital Augusto B. Leguía presentan un adecuado trabajo en equipo, mientras que el 27.3% presentan inadecuado trabajo en equipo.

Contraste de hipótesis para correlación entre las variables

Gestión de las personas y Desempeño laboral

3.5.2.4 Prueba de normalidad

Para probar la hipótesis de correlación entre las Variables de estudio: Gestión de las personas y Desempeño Laboral, primeramente se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov para luego proceder a realizar una prueba de correlación

Tabla 12. Prueba de normalidad

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra							
		Selección del personal	Capacitación del personal	Calidad del trabajo	Trabajo en equipo	Gestión de las personas	Desempeño Laboral
N		11	11	11	11	11	11
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2,2182	2,2955	2,2149	2,3182	2,2568	2,2665
	Desviación típica	,61615	,48500	,48151	,47554	,52750	,46548
Diferencias más extremas	Absoluta	,216	,209	,184	,285	,206	,275
	Positiva	,181	,142	,158	,182	,175	,190
	Negativa	-,216	-,209	-,184	-,285	-,206	-,275
Z de Kolmogorov- Smirnov		,715	,693	,611	,946	,685	,912
Sig. asintót. (bilateral)		,687	,723	,850	,332	,736	,376

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

De acuerdo a la tabla, al 95% de confiabilidad aceptamos que las variables como sus dimensiones presentan normalidad en sus datos $p > 0.05$, por lo que se utilizarán la estadística paramétrica Correlación de Pearson, para la contrastación de hipótesis.

Prueba de hipótesis

3.5.2.5 Relación entre la Gestión de personal y Desempeño laboral

Tabla 13. Prueba de correlación de Pearson entre gestión del personal y evaluación del desempeño laboral

Correlaciones		
		DESEMPEÑO LABORAL
Gestión de las personas	Correlación de Pearson	.882
	Sig. (bilateral)	.000
	N	11

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las variables Gestión de personas y Evaluación del desempeño laboral no están relacionadas en el área de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Augusto B. Leguía de la Policía Nacional del Perú	
	Ho: Las variables Gestión de personas y Evaluación del desempeño laboral están relacionadas en el área de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Augusto B. Leguía de la Policía Nacional del Perú	
Nivel de significación		
Estadígrafo de contraste	$\frac{\sum}{(\quad)}$	

Valor p calculado	
Conclusión	Como , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las variables Gestión de personas y Evaluación del desempeño laboral están relacionadas en el área de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Augusto B. Leguía de la Policía Nacional del Perú. El nivel de correlación es <i>alta</i> , pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,882.

Prueba de sub hipótesis

3.5.2.6 Relación entre la dimensión selección del personal y evaluación del desempeño laboral

Tabla 14. Prueba de correlación de Pearson entre la dimensión de selección del personal de la variable Gestión del personal y evaluación del Desempeño laboral

Correlaciones		
		EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL
SELECCIÓN DEL PERSONAL	Correlación de Pearson	.878
	Sig. (bilateral)	.000
	N	11

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: La dimensión Selección del personal y la variable Evaluación del personal no están correlacionadas en el área de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital
------------------------	--

Augusto B. Leguía de la Policía Nacional del Perú	
Ha: La dimensión Selección del personal y la variable Evaluación del personal están correlacionadas en el área de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital	
Augusto B. Leguía de la Policía Nacional del Perú	
Nivel de significación	
Estadígrafo de contraste	$\frac{\Sigma}{(\quad)}$
Valor p calculado	
Conclusión	Como , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que la dimensión Selección del personal y Evaluación del personal están correlacionadas en el área de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital
	Augusto B. Leguía de la Policía Nacional del Perú. El nivel de correlación es <i>alta</i> , pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,878

3.5.2.7 Relación entre la dimensión Capacitación de personal y Desempeño laboral

Tabla 15. Prueba de correlación de Pearson entre la dimensión Capacitación del personal y Evaluación del Desempeño laboral

Correlaciones		
		EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	Correlación de Pearson	.802
	Sig. (bilateral)	.003
	N	11

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: La dimensión Capacitación del personal y la variable Evaluación del Desempeño Laboral no están correlacionadas en el área de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Augusto B. Leguía de la Policía Nacional del Perú
	Ha: La dimensión Capacitación del personal y la variable Evaluación del Desempeño Laboral están correlacionadas en el área de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Augusto B. Leguía de la Policía Nacional del Perú
Nivel de significación	
Estadígrafo de contraste	$\frac{\Sigma}{(\quad)}$
Valor p calculado	
Conclusión	Como $\alpha = 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que la dimensión Capacitación del personal y la evaluación del Desempeño Laboral están correlacionadas en el área de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Augusto B. Leguía de la Policía Nacional del Perú. El nivel de correlación es <i>alta</i> , pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,802

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Para el análisis de los resultados del presente trabajo de investigación, se utilizó la estadística descriptiva, ya que ésta se ocupa de analizar y representar los datos por medio de tablas, gráficos y/o medidas de resumen.

Para el procesamiento de los datos a nivel descriptivo se utilizó tablas y gráficos propios de la estadística descriptiva, los cuales fueron procesados con el programa de Excel (tabla de frecuencias, gráficos de barras, coeficiente de Spearman) y para la contrastación de hipótesis se utilizó medidas de la estadísticas inferencial (nivel de significancia) y su procesamiento se realizó en el programa estadístico SPSS 24.

Posteriormente, se realizó el análisis e interpretación y descripción de los resultados y para la validación de los instrumentos, se utilizó el juicio de expertos, donde, se distribuyó a tres profesionales de la especialidad, quienes emitieron su opinión respecto a la redacción y contenido del cuestionario, quienes indicaron que el instrumento es aplicable a las unidades de estudio.

El análisis de los datos comprendió todos aquellos procedimientos requeridos para evaluar e interpretar la información recopilada, por ello, se comparó la información de la ejecución del Trabajo de investigación con la situación actual de los resultados “ejecución”, efectuándose pruebas de hipótesis para determinar si las diferencias son significativas. Para el efecto, se procedió de la forma siguiente:

- a) Planteamiento de la hipótesis (H_0) e hipótesis alterna (H_a).
- b) Selección de nivel de significancia con una probabilidad del 95% de rechazar la hipótesis (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_a).
- c) Se concluye que, como , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las variables Gestión de personas y Evaluación del desempeño laboral están relacionadas en el área de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Augusto B. Leguía de la Policía Nacional del Perú. El nivel de correlación es **alta**, pues de acuerdo a la tabla (Tabla 8) el

coeficiente de asociación es igual a 0,882. Ello significará que el impacto del Trabajo de investigación es significativo en cada indicador evaluado.

El propósito del presente trabajo de investigación es proporcionar información acerca de la gestión de personas, puesto que esto permitirá evaluar el desempeño laboral de los trabajadores, como una herramienta adecuada para desarrollar una evaluación de su desempeño laboral en el Hospital Augusto B. Leguía de la Policía Nacional del Perú. Por consiguiente el objetivo del presente trabajo de investigación es *Determinar la relación que existe entre gestión de personas y evaluación de desempeño laboral de los trabajadores de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Augusto B. Leguía de la Policía Nacional del Perú - Lima -2017*. Para ello recurrimos a Chiavenato (2009) que en su libro «Gestión del talento humano» define la gestión de personas como el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño.

La gestión de personas en las organizaciones influye en el desempeño laboral de los trabajadores, para ello se debe tomar en cuenta los modelos de selección de personal, y priorizar el aspecto humano, como la capacitación, incentivos para poder mejorar el desempeño laboral de los trabajadores dentro de la institución. En nuestro estudio según a la hipótesis general *La gestión de personas se relaciona significativamente con la evaluación de desempeño laboral de los trabajadores de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Augusto B. Leguía de la Policía Nacional del Perú - Lima -201*, podemos afirmar que a la luz de los resultados se puede apreciar en la (Tabla N° 8) la probabilidad valor es menor a por lo tanto, se puede afirmar, que existe relación entre Gestión de personas y Evaluación del desempeño laboral están relacionadas en el área de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Augusto B. Leguía de la Policía Nacional del Perú.. Un valor de 0,882.lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre gestión de talento humano y desempeño laboral, nuestros resultados de correlación nos indica que, dada la teoría,

la dirección, donde las políticas y prácticas que son aplicadas se dirigen de forma adecuada, porque la correlación es alta y positiva.

Mariñez (2014) en su tesis *Tendencias y perspectivas de la gestión humana desde el desempeño organizacional, en relación con las políticas y estrategias utilizadas en empresas descentralizadas en la región suroeste de Republica Dominicana*, plantea la necesidad de realizar su investigación, que tuvo como objetivo analizar las tendencias y perspectivas de la gestión humana desde el punto de vista del desempeño organizacional, en relación con las políticas y estrategias utilizadas en las empresas descentralizadas en la Región Suroeste de la Republica Dominicana, como son DGII, INFOTEP, BANRESERVAS, para lo cual se compararon las variables empresas, políticas y estratégica, sistemas de gestión y el capital humano, y con base en ello se diseñó y aplicó una encuesta con observación controlada, la que permitió encontrar similitudes y algunas diferencias significativas entre ellas, este estudio tiene un diseño metodológico similar a la presente investigación, ya que ambas se preocupan en estudiar al ser humano desarrollándose en el ámbito laboral, incidiendo en la variable «Gestión de personas» o «Gestión humana», variable que presenta un análisis autocritico por parte de los propios encuestados que reconocen en un 27.3% que la selección del personal en el Hospital Augusto B. Leguía, no es adecuado (Tabla N° 7).

Por otro lado Alliccahuamán (2015) en su trabajo de tesis titulado: *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas*, sustenta que a través de esta investigación se podrá determinar el verdadero valor del talento humano dentro de una organización, ya que sin las personas no existiría una organización; si se requiere que el talento humano mejore en su desempeño laboral, hoy en el mundo de la globalización se debe dotarlo de conocimientos, estar en constante actualización y a la vanguardia de los cambios tecnológicos para afrontar a las diversas problemáticas en el trabajo aportando resoluciones saludables, ya que a través de esta investigación se podrá encontrar diversos factores que obstruyen la mejor realización del personal dentro del trabajo.

Además, para que de este modo todas las organizaciones públicas y privadas tomen en cuenta e inviertan más en el talento humano, ya que ellos son el pilar fundamental dentro de la organización, se debe remarcar que esta investigación se relaciona con nuestra investigación en cuanto a la variable «Evaluación de desempeño laboral» y concluimos que ambos estudios se ocupan en mejorar el desempeño laboral a través de capacitaciones al personal de salud en el Hospital Augusto B. Leguía, tal como lo demuestran las siguientes: (Tabla N°8) y (Tabla N°9).

La gestión de las personas y su evaluación de desempeño laboral desarrollan un valor demasiado importante, Alles (2006) afirma que “la capacitación del personal ayuda a los miembros de la organización a desempeñar su trabajo actual, sus beneficios pueden prolongarse a toda su vida laboral y pueden auxiliar en el desarrollo de esa persona para cumplir futuras responsabilidades” (p.128). Por lo cual en el Hospital Augusto B. Leguía, el capital humano que trabaja en este nosocomio al demostrar su dominio profesional tanto en conocimientos, habilidades y conductas de la profesión que desempeñan, contribuyen notablemente en la eficiencia y eficacia de dicho Hospital, ya que si ellos realizan bien o mal su trabajo, este repercutirá necesariamente en los pacientes que acuden al Hospital Augusto B. Leguía de la ciudad de Lima. Existe una relación alta en la sub hipótesis «Relación entre la dimensión selección del personal y evaluación del desempeño laboral». Como

, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que la dimensión Selección del personal y Evaluación del personal están correlacionadas en el área de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Augusto B. Leguía de la Policía Nacional del Perú, tal como lo afirma (Rodríguez, 2013), “Si no se desarrolla correctamente el proceso de selección de personal, esto puede causar la baja productividad de la empresa o institución”. Existe una relación alta en la sub hipótesis «Relación entre la dimensión Capacitación de personal y Desempeño laboral» Como , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que la dimensión Capacitación del personal y la evaluación del Desempeño Laboral están correlacionadas en el área de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Augusto B. Leguía de la Policía Nacional del Perú.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Después de haber analizado los resultados de la investigación se concluye:

- Se concluye que si existe relación directa y alta entre las variables «Gestión de personas» y «Evaluación del desempeño laboral» en el área de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Augusto B. Leguía de la Policía Nacional del Perú, por lo que la Gestión de personas es influenciada por la evaluación de desempeño laboral, que pueda realizar el Hospital Augusto B. Leguía de la Policía Nacional del Perú.
- Si existe relación entre las variables, «Selección del personal» y «Evaluación del desempeño laboral», en el área de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Augusto B. Leguía de la Policía Nacional del Perú.

En lo referente a la dimensión «Selección de personal» los resultados nos demuestran que el 72.7% del personal en el Hospital Augusto B. Leguía consideran que es adecuado y el 27.3% que es inadecuado (Tabla N° 7), la estadística nos demuestra que el personal de salud que labora en este Hospital toma en cuenta claramente la misión y visión de la Institución así que tiene en claro el concepto de calidad de atención, considerando naturalmente todo el avance que se tiene actualmente sobre la atención de los pacientes. Respecto a la variable «Desempeño laboral», variable analizada de manera independiente, los resultados nos permiten concluir que el 90.9% del personal en el Hospital Augusto B. Leguía consideran que es adecuada y el 9,1% que es inadecuada (Tabla N° 9) este porcentaje elevado nos demuestra que el personal de esta Institución sabe que su rendimiento manifiesta al efectuar sus funciones de salud y tareas principales que exige su cargo laboral repercutirá

inmediatamente en la atención de los pacientes, lo cual demostrará su idoneidad profesional.

- Si existe relación entre las variables, «Capacitación del personal» y «Desempeño laboral», están correlacionadas en el área de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Augusto B. Leguía de la Policía Nacional del Perú. Dado que el personal con mas cualidades y habilidades en sus funciones profesionales asi como su interés x el desarrollo y crecimiento personal y profesional, se designa y/o solicita para capacitaciones constantes en nuestra institución., en esta dimensión en particular se evidencia por la estadística que el personal de salud está de acuerdo con las capacitaciones y que estas son adecuadas y pertinentes a su labor profesional y calidad de atención a los usuarios que constantemente se viene evaluando., además de que estas poseen un efecto beneficioso sobre el mismo personal de salud y fundamentalmente sobre los usuarios.

5.2 RECOMENDACIONES

Una vez realizadas las conclusiones, podemos realizar las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda mejorar y especializar la variable Gestión de personas, con la finalidad de mejorar el desempeño laboral del personal en el Hospital y de esta manera elevar la calidad de atención a los usuarios, pacientes del Hospital, que son el fin principal de dicha Institución Hospitalaria Policial, siendo que la «Gestión de personas» y «Evaluación de desempeño laboral» tiene un nivel de correlación es *alta* entre estas variables.
- Se recomienda, mejorar la «Selección del personal» y «Evaluación del desempeño laboral» en el Hospital Augusto B. Leguía de la ciudad de Lima, puesto que nos demuestran que los estándares de selección es uno de los puntos más importantes y cruciales de la Gestión de personas, esta actividad, de hecho, influye decisivamente en el éxito y cumplimiento de las funciones organizacionales del hospital. Evaluar el desempeño laboral debe ser una labor obligatoria por parte del Hospital, ya que con estas herramientas de evaluación la Institución puede tomar decisiones para solucionar las diferentes inconsistencias o dificultades, si el desempeño es inferior a lo requerido, debe emprenderse acciones correctivas; y si el desempeño es satisfactorio, debe ser alentado, premiado y estimulado.
- Finalmente recomendamos sobre las variables «Capacitación del personal» y «Desempeño laboral», lo siguiente; la capacitación del personal de salud del Hospital Augusto B. Leguía de Lima, debe ser continua para aumentar la capacidad y competitividad de las personas en favor de los pacientes y del Hospital. En cuanto a la variable «Desempeño laboral» para asegurar que este siga siendo adecuado. recomendamos que se promueva un constante

desarrollo profesional y así tendrán un sentimiento de pertenencia con la Institución y finalmente esto se reflejará en una mejor atención a los usuarios, pacientes del Hospital, que son los hermanos colegas policías del Perú.

VI. AGRADECIMIENTOS

Esta tesis es el resultado del esfuerzo conjunto de todos los que estuvieron a mi lado para cumplir este proyecto que me trace hace unos años atrás, por este motivo agradezco infinitamente a Dios por darme la vida y la fuerza espiritual que me impulsó para realizar este trabajo de investigación con energía y perseverancia.

A mis padres por ser los promotores de mis logros y alentadores también, a mi familia por en todo momento ayudarme a formar mi carácter, a mis docentes por volcar sus conocimientos y motivarme a dar más de mí.

A la doctora Norma Pérez De Napa, que fue mi asesora de tesis, por la tolerancia, empeño y dedicación para el desarrollo de mi investigación.

Al doctor Manuel Palomino Guzmán, por el apoyo en el desarrollo de mi investigación.

Al Sr. Director Médico del Hospital Augusto B. Leguía de la Policía Nacional del Perú, por permitirme realizar esta investigación en este Centro Hospitalario.

A la Universidad San Pedro de Chimbote – Perú, que nos abrió sus puertas y nos permitió desarrollar nuestra Investigación científica.

Atentamente.

Turín Contreras, María

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aamodt, M. (2010). **Psicología Industrial. Organizacional un enfoque aplicado.** México D.F: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Alles, M. (2006). **Desarrollo del talento humano basado en competencias.** Buenos Aires: Edit. Granica.
- Arroyo, Y. (2014). **Percepción de la Autoevaluación de la calidad de la gestión educativa en Docentes de Educación secundaria del distrito de Huancayo.** Tesis. Huancayo, Perú: Universidad Nacional Del Centro del Perú.
- Beltran, N., y Urrea, D. (13 de Mayo de 2013). **Diseño e implementación del modelo de gestión por competencias y evaluación del personal según el modelo, para la empresa aportes en línea.** Tesis. Puno, Perú: Universidad Nacional del Altiplano.
- Chiavenato (b), I. (2009). **Gestión de talento humano.** México D.F.: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2002). **Gestión del Talento Humano El nuevo Enfoque de los recursos humanos en las organizaciones.** Bogotá, Colombia: Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). **Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones.** Nueva York: McGraw-Hill/Interamericana.
- Dessler, G., y Verela, R. (2011). **Administracion de Recuros Humanos un enfoque latinoamericano.** México D.F.: Pearson Educacion.
- Gómez, C., y Mendoza, L. (2013). **Modelo de Gestión por competencias para la empresa Acmed S.A.S.** Cartagena. Tesis. Cartagena, Colombia: Universidad de Cartagena.

- Granados, M. (2013). **Desarrollo de competencias laborales y formación de los profesionales en Turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos**. Tesis. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ibañez, M. (2009). **Administración de recursos humanos en la empresa**. Lima: Edit. San Marcos.
- Inca Allecachumán, K. (2015). **Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas**. Tesis. Andahuaylas, Perú: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Judge, T., y Robbins, S. (2013). **Comportamiento Organizacional**. México: Pearson Educacion.
- Marina, J. (2003). **El vuelo de la inteligencia**. Barcelona: Edit. Debolsillo.
- Martín, C. (2011). **Gestión de Recursos Humanos y Retención de Capital Estratégico**. Tesis. Valladolid, España: Universidad de Valladolid.
- Mariñez, J. (Marzo de 2014). **Tendencias y perspectivas de la gestión humana desde el desempeño organizacional, en relación con las políticas y estrategias utilizadas en empresas descentralizadas en la región suroeste de República Dominicana: caso Dgii, Banreservas E Infotep 2013**. Tesis. Honolulu, Hawaii, Estados Unidos: Atlantic International University.
- Martínez, V. (Junio de 2013). **Gestión del Talento Humano por Competencias para una empresa de las Artes Gráficas**. Tesis. México, Distrito Federal, México: Instituto Politécnico Nacional.
- Maya, M. (1997). **Diseño de un programa de Evaluación de Desempeño, desarrollo e incentivos para Equipos de Trabajo**. Escuela de Administración de Negocios, N° 30-31. pág. 21-26.
- Mora, C. (2012). **Gestión de talento humano**. México D.F.: Edit. Itesm.
- Morales, A., & Prieto, A. (Junio de 2013). **Gestión del Talento Humano por competencias para una empresa de las Artes Gráficas**. Tesis. México D.F., México: Instituto Politécnico Nacional.

- Robbins, C., Stephen, P., y Coulter, M. (2013). **Administración. Un empresario Competitivo**. Mexico D.F.: Pearson Educacion.
- Robbins, S., y De Cenzo, D. (2008). **Administración de recursos humanos**. México D.F.: Editorial Limusa.
- Rodriguez, Y. (2013). **Gestión de Recursos Humanos**. Santo Domingo: Madeon.
- Stoner, J. (1974). **Administración**. México D.F.: Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.
- Sum, M. (2015). **Motivación y Desempeño Laboral**. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar .
- Vargas, R. (2015). **Diagnóstico y Propuesta de Mejora del Nivel de Gestión de Entrega y Soporte de las Tecnologías de la Información** . Tesis. Chimbote, Perú: Universidad Los Ángeles de Chimbote.
- Vásquez, A. (2008). **Gestión de Talento Humano**. Caracas: Edit. Popular.

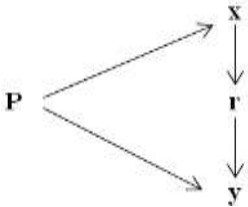
Webgrafia

- Ayala, S. (2012). *Auditool*. Recuperado el 10 de Junio de 2017, de <https://www.auditool.org/blog/desarrollo-personal/1166-Factores-a-tener-en-cuenta-en-la-evaluacion-de-desempeno-de-los-colaboradores>
- Bueno, M. (03 de Junio de 2013). EOI Escuela de Organización Industrial. Recuperado el 10 de Junio de 2017, de **Evaluación de desempeño como visualizador de rendimiento.:** <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/06/03/evaluacion-de-desempeno-como-visualizador-de-rendimiento/>
- HRider. (13 de Enero de 2016). **¿Qué modalidad de evaluación elegir: 90°, 180°, 270° o 360 grados?** Recuperado el 11 de Junio de 2017, de <https://www.hrider.net/cms/blog/2655/1/-que-modalidad-de-evaluacion-elegir-90-180-270-o-360-grados.html>

VIII. APÉNDICES Y ANEXOS

8.1 Anexo N° 1 Matriz de consistencia

Título: Gestión de Personas y su Evaluación de Desempeño Laboral. Hospital Augusto B. Leguía. Lima – 2017

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Metodología
General ¿Cuál es la relación entre gestión de personas y evaluación de desempeño laboral de los trabajadores de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Augusto B. Leguía de la Policía Nacional del Perú - Lima - 2017?	General Determinar la relación que existe entre gestión de personas y evaluación de desempeño laboral de los trabajadores de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Augusto B. Leguía de la Policía Nacional del Perú - Lima -2017.	General La gestión de personas se relaciona significativamente con la evaluación de desempeño laboral de los trabajadores de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Augusto B. Leguía de la Policía Nacional del Perú - Lima - 2017.	Gestión de personas	Tipo Investigación Básica Nivel Descriptiva - correlacional Diseño No experimental - transversal. Representación Gráfica 
Específicos • ¿Cuál es la relación entre la selección de personal y evaluación de desempeño laboral en el área de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Augusto B. Leguía de la Policía Nacional del Perú - Lima -2017?	Específicos • Determinar la relación entre la selección de personal y evaluación de desempeño laboral en el área de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Augusto B. Leguía de la Policía Nacional del Perú - Lima -2017.	Específicos • Existe relación significativa entre la selección de personal y la evaluación de desempeño laboral en el área de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Augusto B. Leguía de la Policía Nacional del Perú - Lima -2017.	Evaluación de desempeño laboral.	P : Población x : Factores de riesgo de gestión de personas y : Evaluación de desempeño. r : Correlación entre Factores de riesgo de gestión de personas y Evaluación de desempeño laboral. Población y Muestra: 11 personas

<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre la capacitación del personal y la evaluación del desempeño laboral en el área de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Augusto B. Leguía de la Policía Nacional del Perú - Lima -2017? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre la capacitación de personal y evaluación de desempeño laboral en el área de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Augusto B. Leguía de la Policía Nacional del Perú - Lima -2017. 	<ul style="list-style-type: none"> • Existe relación significativa entre capacitación del personal y la evaluación de desempeño laboral en el equipo en el área de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Augusto B. Leguía de la Policía Nacional del Perú - Lima - 2017. 	<p>Muestreo No probabilístico intencionado.</p> <p>Técnicas e instrumentos de investigación Técnica propuesta será una encuesta, y el instrumento será el cuestionario.</p>
---	--	--	---

8.2 Anexo N° 2 Cuestionario

CUESTIONARIO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Estimado colega:

El presente formulario tiene como objetivo obtener información, la que tendrá como único fin, aportar datos que contribuyan a la realización del trabajo de tesis para obtener el grado académico en Magister en Gestión de los Servicios de Salud de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad San Pedro – Agosto 2017 . Se agradece de antemano su colaboración, garantizándole que la información que Ud. brinde es anónima y en estricta reserva.

Por favor marque con una X, o bien encierre en un círculo la opción elegida como respuesta.

GESTION DE LAS PERSONAS			
Selección de Personal	Nunca	A veces	Siempre
1. La revisión del currículum vitae se da de modo eficiente por parte del comité evaluador			
2. El currículum vitae presentado es objetivo dando a conocer la trayectoria profesional del solicitante			
3. La entrevista personal ayuda en la decisión de la contratación			
4. La entrevista personal ayuda a observar las competencias profesionales de los postulantes			
5. Se contrata al personal por su trayectoria profesional			
Capacitación de personal	Nunca	A veces	Siempre
6. Existe un monto asignado para capacitación			
7. La capacitación es continua en su institución			
8. Los temas tratados en la capacitación le ayuda en su desempeño profesional			
9. Conoce si el hospital cuenta con una programación periódica para cursos de capacitación al personal.			

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL			
Calidad del trabajo	Nunca	A veces	Siempre
10. El personal médico asiste con puntualidad a la atención de sus pacientes			
11. Existe una participación activa de todo el personal de salud para ofrecer buenos servicios.			
12. La cooperación entre directivos y trabajadores del hospital es continua.			

13. El personal de salud atiende con amabilidad y cordialidad a los pacientes			
14. La disponibilidad es inmediata en el servicio al cual se acude.			
15. Ud. cree que el personal médico está capacitado a afrontar todo tipo de problemas médicos que compete a su área			
16. El personal de salud se siente comprometido con el servicio prestado en el hospital.			
17. El personal médico atiende sus consultas con indumentaria adecuada y segura a sus pacientes			
18. En qué medida se reconoce la labor efectuada en los diferentes servicios del hospital			
19. Se potencializa al interior de la institución sus competencias profesionales			
20. Su lugar de trabajo le da la oportunidad de crecer profesionalmente			
Trabajo en equipo	Nunca	A veces	Siempre
21. El personal de salud brinda confianza y seguridad en el diagnóstico médico a los pacientes			
22. Ud. cree que el personal médico presenta capacidades y competencias inherentes a su profesión.			
23. Se realiza siempre junta de médicos para una mejor toma del diagnóstico médico			
24. Se toma en cuenta y son respetadas sus opiniones por sus colegas			

8.3 Anexo N° 3 Documento de autorización

AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA ENCUESTA EN LA INSTITUCIÓN

Sr. Director Médico del Hospital Augusto B. Leguía de la Policía Nacional del Perú.

Me dirijo a ustedes a fin de solicitar autorización para distribuir, entre el personal de Medicina física y Rehabilitación de la institución, un cuestionario que tiene por única finalidad obtener información necesaria para la confección de la tesis de investigación final para obtener el grado de Magister en Gestión de los servicios de salud, carrera que me encuentro cursando en la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad San Pedro de Chimbote – Perú.

Dicho cuestionario, del cual adjunto copia, forma parte de un trabajo de investigación que tiene como objetivo demostrar la relevancia que tiene la Gestión de Recursos Humanos en el servicio de Medicina física.

Sin otro particular, saludo a ustedes, atte.

Turin Contreras, Maria

Agosto 2017

8.4 Base de datos

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24
1	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3
2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	1	1	2	2	1	1	2	1	3
3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3
4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	1	3	3	1	2	2	3	3	3	3	2	3
5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2
6	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	1	2	3	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2
7	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
8	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	2	3
9	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	3
10	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
11	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1

8.5 Anexo N° 4 Plan operativo de Mejoras

1. Introducción

Después de preparar la tesis nos vimos obligados a plantearnos un plan de mejora en nuestro departamento de trabajo.

Siendo así que se inició solicitando a la dirección general de nuestra institución mas personal capacitado, preparado, activo, motivado, con calidad, calidez humana y que pueda apoyarnos a sostener y crecer nuestro servicio e institución.

Estamos preparando un plan motivacional con el personal ya presente en nuestra área, cada tres meses.

Curso de capacitación profesional para mejorar la calidad de atención y solución de problemas en menor tiempo.

Hacer un programa de ambiente laboral armónico, sumando ello en las atenciones.

Hacer un programa de actividad física cada 15 días para el personal.

Rotación del personal en diferentes horarios para cumplir las funciones de acuerdo a la necesidad del servicio, con compromiso institucional.

2. Base legal.

Ley General de Salud, Ley N°26842

DS 013-2006-SA – Reglamento de Establecimientos de Salud y servicios Médicos de Apoyo.

Ley N°29565 Establece la continuidad en la cobertura de preexistencia en el plan de salud de las EPS

Ley N° 29344 Ley marco de aseguramiento Universal en Salud.

Ley N°27972 Ley orgánica de municipalidades y Policlínicos Municipales

3. Justificación

El presente trabajo busca mejorar los servicios y calidad de atención prestados en nuestro hospital y cumplir la normativas del mismo con la finalidad de generar satisfacción en el público usuario, garantizando diagnósticos y tratamientos específicos para cada paciente que acude y a su vez al personal capacitado y actualizado con los últimos conocimientos en el área de salud.

4. Objetivos

Contribuir en la mejora de los servicios del hospital y del personal que lo integra.

4.1.Objetivos Específicos:

Promover una cultura de educación constante al personal que labora en nuestro servicio, actualizada.

Promover la calidad de atención en los servicios prestados a los usuarios.

5. Metodología

Encuestas al público usuario

Evaluaciones trimestrales al personal que labora en nuestro servicio, se realizara control de asistencia, permanencia y uniformidad.

Supervisión. Se realizará supervisiones constantes.

6. Resultados

Se contara con personal actualizado y calificado en el servicio.

Cumplimiento del horario establecido.

7. Evaluación

Evaluación se realizara trimestralmente.

